



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Academia Nacional
de Bomberos -área de Docencia

23 de julio de 2019



Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26



I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Academia Nacional de Bomberos -área de Docencia.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2018 según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292 en cuanto a que compete a la Auditoría Interna realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional. El estudio se realizó en los meses de agosto 2018 a marzo, julio 2019.

El Jerarca y el Titular Subordinado son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional; y la Administración Activa es responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, de acuerdo con lo que establece la referida Ley. Nuestra responsabilidad consiste en contribuir con el logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades.

El presente estudio fue realizado de acuerdo con las Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República¹ (CGR). Nuestra consideración sobre el Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas, lo anterior debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno cuyo objetivo es suministrar una **seguridad razonable**, pero no absoluta, de que la actuación del Jerarca y la Administración se ejecuta conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas.

¹ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.



II. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue fundado en el año 1865, y a partir de la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros - Ley No. 8653² pasa a ser un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros - INS-. En la actualidad está conformado por la Dirección General que tiene a su cargo la Dirección Administrativa y la Dirección de Operaciones, este último tiene bajo su responsabilidad Planes y Operaciones, Coordinador Operativo, Jefatura Bomberos Voluntarios, Prevención e Investigación de Incendios, Tecnología de Información y Comunicación, y la Academia Nacional de Bomberos.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeña la Academia Nacional de Bomberos en el área de Docencia, en temas tales como el proceso de aprobación y publicación del Calendario Inicial de Cursos de Capacitaciones, matrículas en el sistema SIABO³ y asignación de Instructores, Informes Mensuales enviados a la Dirección Operativa, entre otros.

Todo con el fin de proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior a la luz de los principios de economicidad, control (los recursos se hayan utilizado según los fines solicitados), precisión, exactitud y equilibrio y de conformidad con el marco normativo correspondiente.

Determinar los riesgos del proceso de la Academia Nacional de Bomberos y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público⁴.

² Publicada en el Alcance N° 30 A La Gaceta 152 del 7 de Agosto del 2008. Artículo 53 Modificación de la Ley No. 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

³ Sistema Academia Nacional de Bomberos

⁴ Decreto Ejecutivo N° 34029-H, publicado en La Gaceta 196 del 11 de octubre de 2007, en donde decreta la Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), en el ámbito Costarricense.



Alcance y Limitaciones

Alcance:

1. Revisar que en la Academia Nacional de Bomberos -área de Docencia, se haya cumplido con las Leyes, Reglamentos y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
2. El "*Calendario de Capacitación 2018*" contempla un total de "*129 Cursos*" distribuidos de enero a diciembre; sin embargo, para efectos del presente estudio esta Auditoría considero únicamente los cursos calendarizados de enero a setiembre, siendo estos un total de "*103 Cursos*".
3. El estudio contempla únicamente los cursos de capacitación impartidos por el área de Docencia de la Academia Nacional de Bomberos.

Limitaciones:

1. El cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con los procedimientos se verificarán en un próximo estudio que se realice en la Academia. Ver aclaración en apartado "*Aspectos Específicos*" en "*2. Aprobación y publicación de procedimientos*" en este mismo informe.
2. En los "*Informes Mensuales*" se incluyen capacitaciones tanto internas como externas (estas últimas consideran las "*Matriculas mixtas*"), las capacitaciones externas (Servicios Capacitación Empresarial) no se verificará en este estudio debido a que fueron revisadas en el estudio que se efectuó anteriormente en la Academia informe AIB-029-2014.
3. La Academia incluyó en el sitio Web Bomberos Inside/SIABO/Oferta/Calendario, el "*Calendario de Capacitación 2018*" aprobado mediante oficio formal CBCR-001834-2018-DOB-00037 del 17 de enero 2018 por el Dirección Operativa; no obstante, por la seguridad con que cuenta dicho módulo, no fue posible que los funcionarios de la Auditoría verificaran la información; sin embargo, en dicho sistema en la ruta Bomberos Inside/SIABO/Matrícula/Pre-Matricular, se pudo cotejar los cursos impartidos vrs los que estaban incluidos en el Calendario. Relacionado con este tema ver **Observación No.3.**



Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁵.

Normas de Control Interno para el Sector Público⁶.

Marco jurídico para la comunicación y trámite del informe

El presente informe se rige por lo dispuesto en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno.

Las recomendaciones del presente informe deben tramitarse de conformidad con las disposiciones de los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno, las cuales se transcriben literalmente para garantizar su adecuada comprensión y acatamiento.	
<p>Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:</p> <p>A. El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.</p> <p>b. Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.</p> <p>c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.</p>	<p>Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.</p> <p>Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.</p>

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Operativo, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Academia Nacional de Bomberos, en adelante la –Academia-. La cual está conformada por una Dirección, Sub Dirección y su respectivo Staff. Así mismo tiene bajo su responsabilidad tres áreas: área Campus, área Docente, área Servicios Capacitación Empresarial y un Programa Administrativo, en su totalidad cuentan con 49 funcionarios.

⁵ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

⁶ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



Fuente: Remitido por la Jefatura de la Academia mediante correo electrónico 22-08-2018; no obstante, en el transcurso del estudio el Director General con el oficio CBCR-045171-2018-DGB-01504 del 27-11-2018 comunicó los “...Nombramientos en Jefatura de Operaciones y Academia Nacional de Bomberos...”, por lo que a partir de 01 enero 2019 en la Academia no han nombrado ningún funcionario en la Sub Dirección.

Seguidamente se presentan los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en la Academia:

ASPECTOS GENERALES:

1. Análisis de Riesgos, Análisis del Sistema de Control Interno.

Mediante oficio CBCR-019140-2014-DGB-00410 del 24-06-2014, la Dirección General comunicó oficialmente el “*Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Cuerpo de Bomberos*” mediante oficio CBCR-023061-2014-DGB-00540 del 01-08-2014 comunica oficialmente que la “*Dirección General aprobó el 18 de julio de 2014, mediante oficio CBCR-021755-2014-DGB-00493 el Establecimiento del Sistema de Control Interno en el Cuerpo de Bomberos*”

Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se lograron detectar en forma general los siguientes riesgos en la Academia:

1. **Riesgo de proceso:** Probabilidad de errores principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad de la Academia -área de Docencia, tales como, la calendarización anual de los cursos de capacitación, selección y asignación de instructores para impartir cursos, los “*Informes Mensuales*” enviados a la Dirección Operativa, entre otros.



2. **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores en el control y asignación de los recursos utilizados en los cursos de capacitación.
3. **Riesgo de recurso humano:** Probabilidad de errores en calendarización errónea de fechas de la programación de los cursos, información remitida a la Dirección Operativa por medio de “*Informes Mensuales*”, el ingreso de los datos en las prematriculas de los cursos, rechazo de prematricula involuntario, entre otros.
4. **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Probabilidad de errores en el ingreso de información al sistema SIABO, información de los funcionarios desactualizada en el sistema.
5. **Riesgo estratégico:** Probabilidad de que en la Academia -área de Docencia (los cursos de capacitaciones que se programen e impartan) no coadyuven con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente, establecida tanto a nivel nacional, en el Sector Público, en la Contraloría General de la República, el Benemérito Cuerpo de Bomberos, como la normativa internacional que aplique.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

2. Aprobación y publicación de procedimientos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁷, establecen:

“2.5.2 Autorización y aprobación: La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales de contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen

⁷ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad, La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

Con base en los cuarenta y tres procedimientos aprobados para la Academia y facilitados a la Auditoría se procedió a efectuar un cuadro en el cual se comparó dichos procedimientos vrs el *“Instructivo para elaboración de documentos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos”⁸*, basado en lo normado es este último, a saber:

“4. Procedimientos: ...se utilizará... lo siguiente: Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido y Anexos.”

Producto de dicha comparación se determinaron observaciones y en aras de fortalecer el control interno, se efectuó una reunión el pasado 06 de noviembre de 2018, (en las oficinas de la Auditoría Interna) con la asistencia del encargado de la Academia, en la cual esta Auditoría le expuso cada uno de los hallazgos y recomendaciones respectivas -con el fin de que fueran consideradas dentro del proceso de revisión y actualización de procedimientos que estaba ejecutando en la Academia-. Durante el periodo del estudio la Academia le informó a esta Auditoría con el oficio CBCR-005960-2019-ANB-00173 que el proceso de actualización de dichos procedimientos había concluido; por esta razón no se proponen las recomendaciones en el presente Informe, sino que el cumplimiento de las mismas se verificará en un próximo estudio que se efectúe en la Academia. Ver **Limitación No.1.**

⁸ Comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-011946-2018-DGB-00424 del 06-04-2018. (Versión No.5)



3. Creación, comunicación, aprobación, publicación y cumplimiento del Calendario Anual de Capacitaciones.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...” mencionada anteriormente.

4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

“5.7 Calidad de la comunicación: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

Dentro de las funciones que tiene la Academia se encuentra impartir capacitaciones tanto para el personal de la institución como a otras empresas (para este último ver **Limitación No.2.**). Como parte de los controles establecidos se tiene un calendario anual de cursos programados, el cual una vez aprobado se incluye en el sistema SIABO⁹ y mensualmente se le informa al Director Operativo los cursos impartidos mediante un documento denominado *“Informe Mensual”*, dicho Director con el oficio CBCR-001834-2018-DOB-00037 del 17 de enero 2018, aprobó el *“Calendario de Capacitación 2018”*; el cual comunicó a funcionarios de la Academia y a la Jefatura de Operaciones.

Dicho calendario es confeccionado por el encargado del área de Docencia, el mismo incluye los cursos de capacitación tanto para el personal Operativo como el Administrativo. Por otra parte, una funcionaria del staff de la Jefatura de la Academia mensualmente confecciona los *“Informes Mensuales”*; considerando la información que le trasladan los encargados de las áreas de Docencia y Servicios Capacitación Empresarial (en relación con este último ver **Limitación No.2.**)

⁹ Sistema Academia Nacional de Bomberos



Para efectuar la revisión, esta Auditoría procedió a solicitar tanto el Calendario inicial de Capacitaciones programadas para el año 2018, como los “*Informes Mensuales 2018*” - enero a setiembre 2018-. La asistente de la Jefatura de la Academia mediante correo electrónico del 26-09-2018 suministró un archivo en Excel denominado “*Calendario de Capacitación 2018*”, (adjuntando los oficios de aprobación del mismo). Posterior a la aprobación correspondiente dicho calendario se incluyó en el sitio web Bomberos Inside/SIABO/Oferta/Calendario. (al respecto ver **Limitación No.3**). Así mismo, el encargado del área de Docencia mediante correo electrónico del 06-11-2018 suministró los oficios correspondientes a los “*Informes Mensuales*” con referencia “...*Informe sobre los resultados de la Academia...*” de los meses solicitados.

3.1. Se comparó el total de los cursos programados según el “*Calendario de Capacitación 2018*” vrs los cursos impartidos incluidos en los “*Informes Mensuales*”; así como los publicados en el sistema SIABO –para estos últimos se ingresó a “*Bomberos Inside/ SIABO/ “Reporte/Cursos Impartidos/Fecha/Tipo de Matrícula/Ordinaria...Mixta...Empresaria...*”- y se observó diferencias, por esta razón se procedió a verificar que tanto el nombre como la fecha en que se impartió cada curso coincidan en ambos documentos y en el sistema SIABO. Se determinó lo siguiente:

Cuadro No. 1.
 “*Calendario de Capacitación 2018*” vrs “*Informes Mensuales 2018*”

Mes	Cursos S/ Calendario de Capacitación 2018	Cursos Programados Mixto	Cursos Programados		Cursos no programados			Cursos S/ Informe Mensual 2018
			Suspendidos	No Impartidos	Mixto	Cursos Nuevos		
						Incluidos en el SIABO	No incluidos en el SIABO	
Enero	5	1	0	0	0	0	1	6
Febrero	12	3	1	0	0	0	5	16
Marzo	9	1	1	2 (**)	2	1	2	11 (**)
Abril	12	1	1	0	0	0	0	11
Mayo	15	2	4	0	2	2	0	15
Junio	10	2	4	2	0	8	2	14
Julio	15	0	4	3	1	3	1	13
Agosto	12	3	1	1	1	6	2	19
Setiembre	13	1	6	0	0	1	2	10
Total	103	14	22	8	6	21	15	115

Fuente: Elaboración propia, información suministrada por el encargado del área de Docencia.

Nota: (***) El curso AC BLOQUE 2 y 3 se incluyó en el Informe Mensual pero en el apartado "Proceso de acreditación". Al respecto ver **Observación No. 3.1.3.2 inciso b)**.



De acuerdo con el **Cuadro No.1**, se obtiene lo siguiente:

Según el “*Calendario de Capacitación 2018*” -enero a setiembre 2018- se programaron “*103 Cursos*”; sin embargo, de acuerdo con lo indicado en los “*Informes Mensuales*” en ese mismo periodo se impartieron “*115 Cursos*”. Se realizó la consulta al encargado del área de Docencia y al respecto indicó que la diferencia se debe a que, en los cursos programados inicialmente en el “*Calendario*” hubieron cursos programados que se suspendieron, cursos que no se suspendieron, pero tampoco se impartieron y también cursos que no se habían programado, en estos últimos ocurrieron dos situaciones, la primera es que se impartieron cursos que se matricularon en el SIABO como “*Mixta*” -porque incluyen participantes tanto internos como externos- y la segunda son “*Cursos Nuevos*”, que algunos se incluyeron en el SIABO y otros no se incluyeron.

- 3.1.1. Cursos Mixtos (programados y/o no programados): Son capacitaciones que se imparten para empresas externas; no obstante, si el cupo mínimo de participantes no se ha logrado se invita a funcionarios internos (operativos y/o administrativos), y los mismos se incluyen en el sistema SIABO en la pestaña “*Matrícula Mixta*” se presentan tanto cursos programados en el “*Calendario Inicial*” como cursos que no se programaron pero si se impartieron. Dichas modalidades no se van a revisar en este estudio, debido a que la misma se incluyeron en la revisión efectuada en la Academia con el informe AIB-029-2014. Al respecto ver **Limitación No.2**.
- 3.1.2. Cursos Suspendidos -programados-: En el periodo objeto de revisión se suspendieron “*22 Cursos*”; al respecto el encargado del área de Docencia mediante correo electrónico del 02-10-2018 suministró a esta Auditoría un archivo en excell (que contiene todos los cursos de capacitaciones ordenados por mes), el cual indica lo siguiente “...es el archivo que alimenta, tanto los oficios de suspensión de cursos como los “*Informes Mensuales de capacitación...*”, de la información suministrada se determinó que las suspensiones obedecieron a diversas razones, a saber:



Cuadro No.2.
“Cursos Suspendidos”

Justificación	Cantidad de Cursos
Falta de Instructor	11
Suspendido por Huelga	5
No cuenta con la cantidad mínima de asistentes	2
Impartir otro curso	3
Coordinación de nueva fecha	1
Total	22

Fuente: Elaboración propia, oficios obtenidos del SICOF

Del **Cuadro No.2.** se observa que la principal justificación para suspender “Cursos” obedece a “Falta de Instructor”. Un ejemplo de lo anterior se dio en el curso “Soporte Básico de Vida –SBV”, el cual según calendario estaba programado del 21 al 25 de mayo; no obstante, la jefatura de la Academia le informó a la jefatura de Operaciones la suspensión de dicho curso mediante oficio CBCR-017287-2018-ANB-00737 del 17 de mayo 2018, donde indica “...le informo que no se cuenta con la cantidad mínima de Instructores para el desarrollo de la agenda, por lo cual no es factible impartir dicha capacitación...”.

Así mismo, en relación con la “Suspensión de Cursos” se observó que en los “Informes Mensuales 2018” se incluyó únicamente el curso de “Febrero” y el de “Marzo”, aún y cuando de acuerdo con el **Cuadro No.2.** se suspendieron “22 Cursos”. Al respecto esta Auditoría procedió a consultar con el encargado del área de Docencia e indicó que fue a un error, debido a que en los “Informes Mensuales” que se envían a la Dirección Operativa no se incluyen los “Cursos Suspendidos”. Siendo que el “Calendario de Capacitación 2018” que se comunica al Director Operativo incluye todos los posibles cursos a impartir durante el año y en aras de fortalecer la transparencia, es importante que por medio de los “Informes Mensuales” se le comunique a este los cursos suspendidos y así se dé un panorama de lo sucedido, para eventualmente poder establecer algún tipo de estadística, que permita determinar la recurrencia en dichas suspensiones y el impacto que esto pueda tener en las capacitaciones que requiere el personal (Operativo y Administrativo) y así cumplir con lo establecido en la norma “5.7 Calidad de la comunicación: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio...”.



En este mismo orden de ideas y para prever tanto que se suspendan la menor cantidad de cursos como que se comuniquen todos los cursos a las dependencias correspondientes, es necesario considerar lo siguiente:

- a. Incluir en los “*Informes Mensuales*” -que se comunican a la Dirección Operativa- los “*Cursos Suspendidos*”, lo anterior en aras de cumplir con las normas en los puntos “*4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...*” y “*4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...*”. Al respecto ver **Recomendación No.3. inciso a)**.
- b. Con antelación a la programación de cursos -dentro del “*Calendario de Capacitación*”-, se efectúe un estudio que determine para cada curso cuantos instructores (internos y externos) están capacitados para impartirlos, de tal manera que si no hay suficientes instructores no se candelaricen; en el caso de que si exista suficientes instructores internos, se confeccione una especie de acuerdo mutuo, el cual debe ser firmado tanto por el instructor como por los superiores correspondientes, de tal forma que en la fecha programada dicho instructor pueda tener disponibilidad.

Nota 1: Producto de la Conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 15 de julio de 2019 y según Oficio CBCR-029661-2019-DGB-00911 del 22 de julio 2019, la Dirección General aclara que se valore “*la redacción de la recomendación 1, apartados a y a1 en el entendido de que en el Sistema Integrado de la Academia (SIABO) establecido desde 2014, se incluyó la base de datos de los instructores capacitados para cada uno de los cursos. Por tanto, el sistema por si solo es un insumo de consulta sobre la cantidad de instructores disponibles para generar el calendario inicial de cursos. Como medida adicional, a partir de 2019 se oficializa el proyecto de la Unidad de Operaciones “Gestores de Capacitación”, mediante el oficio CBCR-016138-2019-DOB-00279 del 25 abril 2019 que viene a complementar el apoyo y la coordinación de asistencia de los instructores para los procesos de capacitación, mitigando los casos observados por la auditoría*”, así como “*valorar eliminar la recomendación 1 inciso a2, basados en que la información contenida en el SIABO referente a los instructores apoyados en lo*



establecido en el procedimiento "Solicitud de matrícula e instructores para los procesos de capacitación interna" con el código: 2 03 02 030, así como el proyecto "Gestores de Capacitación" indicado anteriormente, el cual permite asegurar que se puedan reprogramar los cursos cuando falten instructores. Aunado a la consideración de las situaciones externas que afectan la asistencia de los instructores debido a que su prioridad es la atención de emergencias, lo que imposibilita la firma de un acuerdo mutuo como compromiso de participación", por lo que basado en lo anterior esta Auditoría consideró eliminar la Recomendación No.1. inciso a.2); así como dar seguimiento y mantener actualizada dicha base de datos en el sistema SIABO. Al respecto ver **Recomendación No.1.**

- c. Previo al curso se efectuó una campaña publicitaria a lo interno de la institución aprovechando los recursos que disponen, por ejemplo boletines mensuales, correos masivos, etc; de tal forma que no se tenga que suspender cursos "Por falta de asistentes", si no que pueda existir una lista de espera de posibles interesados. Al respecto ver **Recomendación No.2. inciso b).**
- d. En casos muy calificados en que por razones de fuerza mayor se tenga que suspender un curso, se establezca un plan de contingencia de tal forma que el mismo se pueda reprogramar y así no afectar a los funcionarios que lo requieren como requisito para su expediente. Al respecto ver **Recomendación No.2. inciso c).**

3.1.3. Cursos Programados -no impartidos-: Se observó un total de "8 Cursos" "Programados no impartidos", que se habían incluido en el "Calendario Inicial", relacionados con diferentes temas, por ejemplo: Taller de Cartografía, SBV (Soporte Básico de Vida)-Vol, Uso de Simuladores, Liderazgo Trabajo en Equipo, entre otros; no obstante, de acuerdo con lo indicado por el encargado del área de Docencia mediante correo electrónico del 11-03-2019 dichos "Cursos" no fueron impartidos por diversas razones, a saber:

- 3.1.3.1. "Curso Taller Cartografía" -fecha 19 al 20 de marzo- y "Cartografía UOCAM" -fecha 20,21,22 de junio-, indica que: "...no hay oficio formal de cancelación porque es un proceso interno por invitación..." y "...no hay oficio de sustitución, lo que se hizo fue negociar entre ambas unidades para desarrollar el curso..." respectivamente, por lo que no se impartieron dichos cursos.



Por lo anterior es muy importante que no se efectuó ninguna de las comunicaciones relacionadas con las capacitaciones de correos personales de funcionarios de la Academia, debido a que esto ocasiona que ante ausencia de los funcionarios de la Academia, esta información no está disponible para su uso y/o consulta, o en el peor escenario que el funcionario ya no labore para la institución y dicha documentación soporte se pierda. Por lo que se debe efectuar toda comunicación (coordinación, aprobaciones, suspensiones, traslados, etc) relacionado con capacitaciones, se efectuó por oficio formal, o por medio del correo institucional de un buzón directo de *“Capacitaciones de la Academia”*, de tal forma que toda la documentación que soporta las capacitaciones, queden debidamente respaldadas de acuerdo con las políticas institucionales -esto por cuanto la Dirección General mediante oficio CBCR-029894-2018-DGB-01057 del 13-08-2018 determinó *“...el uso del sistema del correo electrónico institucional, como una herramienta oficial para la asignación de responsabilidades relacionadas a la labores de todas las dependencias de la Organización; logrando agilizar y formalizar de esta manera, el tránsito de la información necesaria para la satisfacción de los usuarios”*-.

Al respecto ver **Recomendación No.5**.

3.1.3.2. Se observó que en el *“Calendario Inicial”* en ocasiones se programan cursos (únicamente para reservar el espacio) y en otras no, por ejemplo: se programaron *“8 Cursos”* relacionados con diferentes temas, a saber: *“AC BLOQUE 1 y 2”* y *“Uso de Simuladores”*.

a. *“Curso AC BLOQUE 2 y 3”* incluido tanto en el *“Calendario Inicial”* -con fecha del 06 al 09 de marzo- como en el *“Informe Mensual”* -con fecha 05 al 09 de marzo- pero como se observa con diferentes fechas. No obstante, no se incluyó en el SIABO. *“Curso”*

b. *“Curso AC BLOQUE 2 y 3”* no se programó en el *“Calendario Inicial”*, ni tampoco se incluyó en el SIABO, pero si se incluyó en el *“Informe Mensual”* -con fechas del 04 al 08 y del 26 al 27 de junio-.

En relación con los dos ejemplos anteriores el encargado del área de Docencia indicó que los *“Cursos AC BLOQUE 2 y 3”* corresponden a la *“Acreditación de conductores”* en sus respectivas licencias, que a veces se programan con base en el *“Calendario*



Inicial” y otras veces no, porque se realizan por solicitud de la Dirección Operativa. Se intentó que se realizara la prematrícula por el sistema SIABO; sin embargo, se matriculaban funcionarios que no tenían los requisitos, por esta razón no se volvieron a incluir en el SIABO, pero si se incluyen en el *“Informe Mensual”* en el apartado *“Proceso de Acreditación”* y también se remite un reporte adicional a la Unidad de Talento Humano con copia a la Dirección Operativa informando los funcionarios que aprobaron el curso.

c. *“2 Cursos Usos Simuladores”*, programado en el *“Calendario Inicial”* -con fechas del 02-04 y 23-27 de julio- únicamente para reservar el espacio, pero no se incluyó ni en el *“Informe Mensual”* ni en el SIABO, al respecto indicó que: *“...no se trata de una capacitación formal, sino una reserva de espacio para que se pudiera ejecutar la actividad...”*.

d. *“Curso Liderazgo T. en Equipo”* estaba programado en el *“Calendario Inicial”* con fecha del (21 al 22 y del 28 al 29 de julio); sin embargo, dicho encargado indicó que: *“...este curso se impartió los días 4-5-11-12 de julio...”*; no obstante, no está incluido ni en el SIABO ni en el *“Informe Mensual”*.

Por lo que se debe estandarizar y definir si procede la inclusión o no de dichos cursos en el *“Calendario Inicial”* y por consiguiente en el SIABO e *“Informe Mensual”*. Al respecto ver **Recomendación No.2. inciso a).**

3.1.4. Cursos Nuevos -no programados-: Se observó un total de *“21 Cursos Nuevos”*, que no se habían programado en el *“Calendario Inicial”*, pero si se impartieron y fueron incluidos en el SIABO, relacionados con diferentes temas, por ejemplo: Office, Abejas, Primeros Auxilios, Lesco, Liderazgo y Trabajo en Equipo, entre otros. Sin embargo, también se observó que *“15 Cursos”* que tampoco fueron programados inicialmente si se impartieron; no obstante, no fueron incluidos en el sistema SIABO por diversas razones a saber:



Cuadro No.3.

“Cursos que no se incluyen en el SIABO”

Justificación	Cantidad de Cursos
Falta de documentación	6
Organizados por entidades externas	4
Inducción	2
Voluntarios	1
Por invitación	2
Total	15

Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por el área de Docencia.

De acuerdo con el **Cuadro No.3.** se tiene lo siguiente:

El encargado del área de Docencia, mediante correo institucional del 10-01-2019 le informó a esta Auditoría que:

- 3.1.4.1. Un total de “6 Cursos” a la fecha no contaban con la documentación requerida para incluirlos y cerrarlos en el sistema SIABO, por ejemplo: en “4 Cursos MEI” no han brindado el cuadro de notas, para estos el encargado de Docencia indicó “...estos cursos se impartieron al personal del INS... y que estos no aparecen en la solicitud de aprobación del calendario pues el desarrollo de los mismos no depende de una aprobación de la Administración...” y en “2 Cursos Primap” se perdió la llave maya que tenía la información, dicho encargado indicó “...debería estar en el sistema SIABO, sin embargo este no ha sido cerrado por falta de información, como fue un curso que se dio en Nicaragua, hace falta documentación de respaldo...”.
- 3.1.4.2. “4 Cursos” fueron organizados por empresas externas, a saber “1 Curso de la NFPA”, “1 Curso Move-Conducción” de Bomberos Guatemala, “1 Curso Taller Trepí” instructor Universidad Texas y “1 Curso CBF” de PINDECO.
- 3.1.4.3. “2 Cursos Office y Rescate Vehicular” corresponden a capacitaciones de bomberos que se encuentran en “Inducción”.
- 3.1.4.4. “2 Cursos MEI” fueron impartidos para bomberos “Voluntarios”.



3.1.4.5. *“1 Curso Taller SBV” se efectuó por invitación, siendo que corresponde al programa de capacitaciones de OFDA-LAC, para este curso el encargado del área de Docencia indicó “..Este se coordina vía telefónica...durante el mes de enero...la participación se coordinó por invitación según oficio CBCR-005813-2018-ANB-00248... todos los cursos que digan taller son de formación de capacitadores, por tanto no aparece en el sistema SIABO”.*

Con base en lo anterior y siendo que el SIABO es el sistema que controla las capacitaciones que se imparten en la Academia y que el mismo ya tiene establecido que la matrícula se puede incluir en *“Ordinario”, “CUBOC”, “Empresa”, “Mixta”, “Voluntario” e “Inducción”,* es importante que:

- a. Todos los cursos se incluyan en el SIABO, se clasifiquen correctamente y se tome de dicho sistema la información que alimenta los *“Informes Mensuales”*. Al respecto ver **Recomendación No.3. inciso c) y No.4. inciso c).**
- b. Toda comunicación (coordinación, aprobaciones, suspensiones, traslados, etc) relacionado con capacitaciones, se efectuó por oficio formal, o por medio del correo institucional y se canalice mediante un buzón de capacitaciones academia. Al respecto ver **Recomendación No.5.**
- c. Como se explicó anteriormente, en el sistema SIABO existen *“Pestañas”* para registrar los cursos correspondientes; tanto para *“Inducción”* como para *“Voluntarios”*; sin embargo, se observó que dichos cursos se incluyeron en matrícula *“Ordinaria”* (en algunos casos para identificarlos se les anota a la par si corresponden a *“Voluntarios”* o *“Inducción”*; no obstante, esta situación no se da en todos casos). Por lo que cuando, se filtró las *“Pestañas”* correspondientes a *“Inducción”* y *“Voluntarios”* no se encontró ningún registro.

Así mismo en el caso de capacitaciones impartidas a los bomberos que participan en *“Inducción”*, establecer un lineamiento o política que norme el momento de incluirlas en el sistema SIABO”, de tal forma que se decida si se incluyen cuando inicia el programa de inducción, durante el desarrollo del mismo o al final de dicho programa. Para que todos los cursos impartidos queden incluidos y debidamente identificados en el SIABO. En cuanto a los bomberos *“Voluntarios”*, también coordinar con los encargados de dicho personal, el traslado de la información para



incluir dichos cursos en el sistema SIABO en la pestaña correspondiente. Al respecto ver **Recomendación No.4. incisos c) y d).**

Nota 2: Producto de la Conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 15 de julio de 2019 y según Oficio CBCR-029661-2019-DGB-00911 del 22 de julio 2019, la Dirección General aclara que se valore “*la redacción de la recomendación 4 inciso c, en el entendido que todos los cursos que se imparten durante el año se incluyen en el SIABO, y los procesos como "la Acreditación Vehicular" que se programan, no se incluyen, ya que responden a un requerimiento específico institucional como un proceso de matrícula diferenciado*”, por lo que basado en lo anterior esta Auditoría propone valorar la inclusión de los diferentes cursos de capacitación en el sistema SIABO. Ver **Recomendación No.4. inciso c).**

- d. Normar por medio de procedimiento y/o lineamiento cuanto tiempo tienen los encargados para incluir y cerrar los cursos en el sistema SIABO una vez finalizado cualquier curso impartido en la Academia. Al respecto ver **Recomendación No.6. inciso a).**

4. Revisión del procedimiento “2-03-02-030 Procedimiento para la solicitud de matrícula para los procesos de capacitación Interna”.

4.1. Información del sistema SIABO:

4.1.1. Se extrajo del sistema los “10 Cursos” a revisar, se verificó que todas las “Celdas”, tanto en “Columnas” como en “Líneas” contengan “datos”; no obstante, se observó:

4.1.1.1. En la columna “Correo” hay “2 celdas vacías”, debido a que no se incluyó el correo electrónico de dos “Bomberos Voluntarios” -uno en cada curso- a saber: en los cursos “Office” (del 22 al 26 enero 2018) y “Manejo Humanitario de Abejas” (del 20 al 22 marzo 2018). Al respecto ver **Recomendación No.4. inciso a).**

4.1.1.2. En la capacitación “Servicio al Cliente” (del 16 al 17 agosto 2018) para un participante “Administrativo” se indicó en la columna “Dependencia” que este labora en “Comunicación Organizacional”, siendo lo correcto “Comunicación Estratégica”, por esto es importante que los nombres de las “Dependencias”



que se reflejan en el sistema SIABO estén de acuerdo con los nombres aprobados en el organigrama institucional. Al respecto ver **Recomendación No.4. inciso b).**

- 4.1.1.3. En la columna “Nota” hay “16” celdas que reflejan “0.00” (Nota cero), por lo que se consultó la columna “Estado” en donde en “15 celdas” indica “Retirada” y “1 celda” indica “No se presentó”. Lo anterior corresponde a “15 bomberos operativos” y “1 funcionario administrativo”, que habían matriculado en los cursos “Manejo Humanitario de Abejas” (del 20 al 22 marzo 2018); “Cartografía” (del 11 al 13 junio 2018); “Auditoria Seguridad Humana y Riesgo de Incendio” (del 18 al 20 julio 2018); “Servicio al cliente” (del 16 al 17 agosto 2018) y “Mantenimiento Prevención Equipo de Combustión” (del 06 al 07 setiembre 2018), este último es el que indica “No se presentó”. Ver **Cuadro No.4.** “Columna”, “Nota 0”.

En relación con este tema adicional a la muestra de los 10 funcionarios, se incluyó un funcionarios con “Nota Cero”, el cual indicaba en la “Columna “Estado” indicaba “Retirada” y dentro de la muestra se encontraba otro funcionario también con “Nota Cero” pero en la “Columna “Estado” indicaba “No se presentó”, por lo que se le solicitó al encargado del área de Docencia la documentación soporte, (ver **Punto 4.2** de este mismo informe), el cual con correo institucional del 05-03-2019 para estos dos funcionarios con “Nota Cero” indicó:

- a. “Retirada” “...En el sistema aparece únicamente una pestaña en la que señala que el curso fue retirado...”.
- b. “No se presentó” “...Este funcionario no aparece matriculado en el proceso y tampoco aparece aprobado en el curso en su SCAP...”

En relación con este tema ver **Recomendación No.5.**

4.2. Informe Mensual vrs SIABO.

De acuerdo con los “10 Cursos” seleccionados como muestra (8 cursos programados y 2 cursos nuevos no programados), se cotejó la información incluida



en los “*Informes Mensuales*” vrs lo indicado en el sistema SIABO, se observó lo siguiente:

Cuadro No.4.
 “*Informe Mensual*” vrs “*Sistema SIABO*”

Mes	CURSO	Según Informe Mensual				Según Sistema SIABO				Diferencia Informe vrs SIABO
		Fechas	Espacios Disponibles	Participantes		Fecha	Nota 0	Participantes		
				Administrativos	Operativos			S/ SIABO	Ganaron Curso	
CURSOS PROGRAMADOS										
Febrero	Principios Adm. De Empresas	27 feb - 01 mar	24		3	26 feb - 01 mar	N/A	3	3	-
Marzo	Abejas	20-22	24		17		4	17	17	-
Mayo	CBF	5,6,12 Y 13	24		24	21-24	N/A	25	25	1
Junio	Cartografía	11,13	12		12		3	13	10	-2
Julio	Aud. Segur. Hum. y Riesgo de Incendio	18,2	24		11		6	17	11	-
Agosto	Servicio al Cliente	16,17	24	9	19		2	30	28	-
Setiembre	Equipos de Combustión	6 y 7	12	0	11		1	14	13	2
CURSOS NUEVOS										
Setiembre	Move-Conducción	24,28	12	0	10		0	9	9	1

Fuente: Elaboración propia, información suministrada por el encargado de la Academia de acuerdo con los “*Informes Mensuales*” vrs el SIABO

En relación con el **Cuadro No.4.**, se obtiene lo siguiente:

4.2.1. Fechas no coinciden:

- a. En febrero el curso “*Principios Adm. de Empresas*” en el “*Informe Mensual*” indica que inició el “*27 febrero*”; no obstante, en el SIABO se refleja “*26 febrero*”.
- b. En mayo el curso “*Curso Bomberos Forestales -CBF*” en el “*Informe Mensual*” indica que se impartió “*5,6,12 y13 mayo*”; mientras que en el SIABO refleja “*21-24 mayo*”.

4.2.2. Número de participantes no coinciden:

- a. En mayo el curso “*Curso Bomberos Forestales -CBF*” en el “*Informe Mensual*” indica que participaron “*24*”; sin embargo, el SIABO refleja “*25*”.
- b. En setiembre el curso “*Move-Conducción*” en el “*Informe Mensual*” indica que participaron “*10*”; mientras el SIABO refleja “*9*”.



Así mismo se dan las siguientes situaciones:

- c. En junio en el curso *“Cartografía”* en el *“Informe Mensual”* indica que participaron *“12”*; no obstante, en el SIABO refleja que se matricularon *“13”* de los cuales *“3”* retiraron dicha matrícula, por lo que solo *“10”* ganaron el curso, dando una diferencia de *“2”* en lo mencionado por medio del *“Informe Mensual”*.
- d. En setiembre en el curso *“Equipos de Combustión”* en el *“Informe Mensual”* indica que participaron *“11”*; sin embargo, el SIABO refleja que matricularon *“14”* de los cuales *“1”* retiró la matrícula, ganando únicamente *“13”* el curso, nuevamente una diferencia de *“2”* en lo reflejado en el *“Informe Mensual”*.

4.2.3. Espacios disponibles vrs números de participantes:

Se observó que *“6”* de los *“10”* cursos seleccionados en la muestra, los *“espacios disponibles”* no coinciden con los *“participantes”*:

- a. Cursos con *“espacios disponibles”* para *“12”*. En *“Cartografía”*, *“Equipo de Combustión”*, *“Move- Conducción”*, en el *“Informe Mensual”* indica *“12,11,10”* respectivamente; mientras que el SIABO indica que matricularon *“13,14,9”* respectivamente.
- b. Cursos con *“espacios disponibles”* para *“24”*:
 - b.1. En *“Abejas”*, tanto en el *“Informe Mensual”* como en el SIABO indica que matricularon y ganaron el curso *“17”*.
 - b.2. En *“Aud. Secur. Hum. y Riesgo de Incendio”*, en el *“Informe Mensual”* indica *“11”*; mientras, que en el SIABO se refleja que matricularon *“17”*, se retiraron *“6”* y ganaron *“11”*.
 - b.3. En *“Servicio al Cliente”*, en el *“Informe Mensual”* indica *“9 Administrativos”* y *“19 Operativos”*; no obstante, en el SIABO se refleja que lo matricularon *“30”*, se retiraron *“2”* y lo ganaron *“28”*.
 - b.4. En *“Principios de Adm de Empresa”*, tanto en el *“Informe Mensual”* como en el SIABO, indica que se matricularon y ganaron el curso solo *“3”*. Situación que es preocupante en el sentido de que asignaron recursos tanto de instalaciones e



instructor para impartir este curso que tenía “24” espacios disponibles y solo participaron “3” funcionarios operativos.

Por lo anterior expuesto es importante que:

- a. Se ejerza una supervisión constante de tal forma que la información incluida en los “*Informes Mensuales*”, coincidan con lo reflejado en el SIABO, ejemplo: “*Fechas*”. Al respecto ver **Recomendación No.7. inciso a)**.
- b. Determinar si el “*Informe Mensual*” se van a incluir la cantidad de participantes que “*matricularon*” los cursos o los participantes que finalmente “*ganaron*” los cursos. Al respecto ver **Recomendación No.3. inciso b)**.
- c. Normar por medio de procedimiento o lineamiento que si no hay un mínimo de participantes, no se puede impartir el curso. Al respecto ver Recomendación ver **Recomendación No.6. inciso b)**.

4.3. Para validar el procedimiento “02-03-02-030 Procedimiento para la solicitud de matrícula e instructores para los procesos de capacitación interna”, en el Capítulo II “Proceso de Matricula Ordinaria”, se tomaron como parte de la muestra “12” funcionarios, la encargada del área de Docencia de la Academia, suministró a esta Auditoría un correo electrónico del 05-03-2019, el cual adjunta los pantallazos del sistema SIABO, donde se encuentran los pasos del sistema de los cuales procedió a verificar lo siguiente:

4.3.1. En el “Paso 3” indica que el “*funcionario realiza las prematriculas en el SIABO...a más tardar “8 días” antes que inicie el curso...*”, se consultó sobre nuevos de los funcionarios escogidos en la muestra en donde se archivan los correos de aprobación de la matrícula, el encargado del área de Docencia, mediante correo electrónico del pasado 05-03-2019, indicó: “*...el correo con la aprobación de la matrícula llega directo al funcionario y no se almacena en el SIABO...*” .

4.3.2. En el “Paso 7”, indica que:

- a. “*Una vez recibida la confirmación de participación, el funcionario podrá asistir...*”.
- b. “*Funcionario...En el caso de no poder asistir... debe remitir una justificación mediante correo formal indicando el motivo por el cual no puede asistir...*”. Se solicitó al encargado del área de Docencia dichos oficios; no obstante, este indicó que de los “12” funcionarios tomados



como muestra, únicamente “2” no pudieron asistir, uno envió el oficio formal CBCR-008398-2018-ANB y el otro “...no remite oficio formal sobre la inasistencia...”.

4.3.3. En el “Paso 8”, indica “...Si hubo asistencia: Agrega en el sistema notas y realiza el cierre del curso. Si no hubo asistencia: y cuenta con justificación: Realiza un retiro justificado en el sistema...”. Al respecto se le solicitó la documentación soporte al encargado del área de Docencia, de dos funcionarios a los cuales no se realizó el cierre del curso, el cual indicó: “...el funcionario remitió oficio para justificar la no asistencia al curso, sin embargo no se almacena en el SIABO, se remite directamente al encargado del área de Docencia...”, y para el segundo, “... en el sistema aparece únicamente una pestaña en la que señala que el curso fue retirado...”.

En los párrafos anteriores, se observa que en ocasiones se efectúen las comunicaciones por oficio formal y en otros no, que a veces se dejan documentados y a veces no, por lo que es muy importante que se cree un buzón de “Capacitaciones de la Academia” en donde se remitan y reciban todas las comunicaciones relacionadas con las capacitaciones de tal forma que se documente toda la información.

Nota 2: Producto de la Conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 15 de julio de 2019 y según Oficio CBCR-029661-2019-DGB-00911 del 22 de julio 2019, la Dirección General aclara que se valore “la redacción de la recomendación 5, inciso b, considerando que al entrar en vigencia el PASE, por medio del oficio CBCR-041634-2018-DOB-00998 de fecha 02 de noviembre de 2018, este sistema permite recopilar toda la información mencionada en la recomendación, por lo que la misma, estaría subsana a la fecha”, por lo que basado en lo anterior esta Auditoría consideró la eliminación de la Recomendación No.5. inciso b).

Al respecto ver **Recomendación No.5.**

4.4. Se solicitó el listado de los Instructores que impartieron los cursos de capacitación, de -enero a setiembre-, por medio de correo electrónico el pasado 05-03-2019, se adjuntó un archivo en Excel indicando lo siguiente “...se adjunta el reporte con el listado de instructores que impartieron cursos para la Academia de Enero a Setiembre del 2018...”. Para validar dicha información, se “filtro” en el archivo, los “10 Cursos” sustraídos como muestra y se observó que únicamente en “3 Cursos” se encuentran con el “Instructor” asignado de conformidad con las fechas establecidas para cada uno, en los restantes “7 Cursos” no coinciden las fechas impartidas, ni tampoco tiene instructor.



Nota 2: Producto de la Conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 15 de julio de 2019 y según Oficio CBCR-029661-2019-DGB-00911 del 22 de julio 2019, la Dirección General aclara que se valore *“la eliminación del inciso e de la recomendación 4 en el entendido de que El sistema SIABO incluye la opción que permite a los responsables de realizar el calendario, consultar el reporte de los instructores que imparten los cursos de capacitación”*, por lo que basado en lo anterior esta Auditoría consideró la eliminación de la Recomendación No.4. inciso e).

Al respecto ver **Recomendación No.7. inciso b).**

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra valoración del Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos de la estructura de Control Interno que podrían constituir deficiencias significativas conforme a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y emitidas por el Órgano Contralor. Lo anterior, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno, errores e irregularidades que pueden ocurrir y no ser detectados, y que los objetivos de la estructura de Control Interno son suministrar una razonable, pero no absoluta seguridad de que la actuación del Jearca y la del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Como resultado del estudio, esta Auditoría **recomienda** para fortalecer el Control Interno:

1. Asignación de Instructores.

Dar seguimiento y mantener actualizado la base de datos -que se alimenta mediante el sistema SIABO- con la información de los instructores capacitados para impartir los diferentes cursos y si se determina que no hay suficientes instructores valorar la reprogramación de los cursos.

2. Cursos: programados y no programados vrs impartidos.

- a. Estandarizar, definir y valorar en qué casos procede la inclusión o no de *“cursos de capacitación”* dentro de la programación en el *“Calendario Inicial”*, así como la inclusión de estos tanto en el sistema SIABO como en los *“Informes Mensuales”* que se comunican a la Dirección Operativa.



- b. Efectuar a lo interno de la institución (previo al curso) una campaña publicitaria, por los medios que se tienen disponibles por ejemplo: boletines mensuales, correos masivos, entre otros y así evitar la suspensión de cursos por falta de asistentes.
 - c. Establecer un plan de contingencia (para casos muy calificados en que por razones de fuerza mayor se tenga que suspender un curso) que permita reprogramar los cursos, para no afectar a los funcionarios que lo requiere como requisito para su expediente.
3. Informes mensuales comunicados a la Dirección Operativa.
- a. Incluir los cursos suspendidos en los *“Informes Mensuales”* que se comunica a la Dirección Operativa y cumplir con las normas en los puntos *“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...”* y *“4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*.
 - b. Determinar si el *“Informe Mensual”* se van a incluir la cantidad de participantes que *“matricularon”* los cursos o los participantes que finalmente *“ganaron”* los cursos.
 - c. Elaborar los *“Informes Mensuales”* con base en la información incluida en el SIABO y efectuar su respectiva comunicación.
4. Información SIABO vrs documentación.
- a. Completar todas la *“Celdas”* cuando se incluye información en el sistema SIABO relacionada capacitaciones o bien a nivel de sistema se restrinjan las *“Celdas”* de tal forma que sea información obligatoria.
 - b. Actualizar en el sistema SIABO la información de los nombres de las dependencias –en las cuales laboran los funcionarios (operativos y administrativos) que se matriculan en los *“Cursos”*- de acuerdo con los nombres aprobados en el Organigrama Institucional.
 - c. Valorar la inclusión en el sistema SIABO de los diferentes cursos de capacitación que se imparten en la Academia y clasificarlos correctamente.



- d. Registrar dentro del sistema SIABO en las pestañas correspondientes tanto para “Inducción” como para “Bomberos Voluntarios” los cursos que se impartieron, a fin de que queden debidamente identificados, así como:
 - d.1. Establecer un lineamiento o política (para las capacitaciones impartidas a los bomberos que participen en “Inducción”) que norme el momento de incluir los cursos en el sistema SIABO ya sea que se incluya cuando inicia el programa de inducción, durante el desarrollo del mismo o al final de dicho programa.
 - d.2. Coordinar con los encargados de los “Bomberos Voluntarios” el traslado de la información referente a cursos para incluirlos en el sistema SIABO.
5. Comunicación.

Que se establezcan los controles que se estimen convenientes, de manera que toda la documentación relacionada con las capacitaciones (coordinación, aprobaciones, suspensiones, traslados, matriculas, retiros de matrículas, etc) se efectúe por oficio formal o correo institucional; así como, que toda la información que sale o ingresa de y/o a los correos personales de los funcionarios de la Academia, se canalice mediante un “buzón de Capacitaciones Academia”, de tal forma que dicha información sea respalda diariamente de acuerdo con las políticas institucionales para tales efectos.
6. Procedimientos.
 - a. Normar por medio de procedimiento y/o lineamiento cuanto tiempo tienen los encargados para incluir y cerrar los cursos en el sistema SIABO una vez finalizado cualquier curso impartido en la Academia.
 - b. Normar por medio de procedimiento o lineamiento que si no hay un mínimo de participantes, no se puede impartir el curso.
7. Supervisión Constante.
 - a. Verificar que la información incluida en los “Informes Mensuales”, coincidan con lo reflejado en el SIABO, ejemplo: “Fechas”.
 - b. Validar una vez cerrado el curso en el SIABO que la información incluida, coincida con la documentación soporte, por ejemplo: los instructores que impartieron los cursos.